

T.C.  
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
DENİZCİLİK İŞLETMELERİ YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
DENİZ TURİZMİ UZAKTAN ÖĞRETİM TEZSİZ YÜKSEK LİSANS  
DÖNEM PROJESİ

**MARİNA İŞLETMELERİNDE UYGULANMAKTA OLAN KALİTE  
DERECELENDİRME SİSTEMLERİ**

**Bora Baştanoğlu**

Danışman

**Yrd. Doç. Dr. Serim Parker**

2018

## Yemin Metni

Dönem Projesi olarak sunduğum ‘Marina İşletmelerinde Uygulanmakta Olan Kalite Derecelendirme Sistemler’ adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Bora BAŞTANOĞLU

İmza

## ÖZET

Dönem Projesi

**Marina İşletmelerinde Uygulanmakta Olan Kalite Derecelendirme Sistemleri**

**Bora Baştañođlu**

**Dokuz Eylül Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Denizcilik İşletmeleri Yönetimi Anabilim Dalı**

**Deniz Turizmi Uzaktan Öğretim Tezsiz Yüksek Lisans**

Marina işletmeleri, deniz turizmi alanında faaliyet gösteren hizmet işletmeleridir. Diğer turizm işletmeleri gibi marina işletmeleri de, artan ürün ve hizmet çeşitliliği ortamında faaliyetlerini sürdürmek ve rekabet etmek durumundadırlar. Dünyada yat turizmine ilginin artması, marinalara yönelik yatırımların ön plana çıkmasını sağlamıştır. Dolayısıyla, dünyada ve Türkiye’de marina işletmelerinin sayısı ve sundukları hizmetlerin nitelikleri değişerek işletmeler arasındaki rekabet artmıştır. Artan rekabet ortamında marinacılıkta, hizmet kalitesini standartlaştırmak amaçlı kalite derecelendirme sistemleri oluşturulmuştur. Marinaların Altın Çıpa ve Mavi Yıldız gibi ödüllere sahip olmaları, Mavi Bayrak uygulamaları gibi çevreci yaklaşımlar bu işletmelerin farklılıklarını ortaya koymaktadır. Bu düşünceden yola çıkılarak, marina işletmelerinde uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemlerinin boyutlarını tespit etmek ve beraberinde Türkiye’deki marina işletmelerinin bu sistemlere ne kadar önem verdiklerini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda literatür taraması yapılmış, marina işletmeciliğinin tanımı, hizmet boyutları ve marina işletmelerinde uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemleri incelenmiştir. Elde edilen bilgiler ışığında Türkiye’de kayıtlı olan marina işletmelerinin internet siteleri incelenerek kalite değerlendirme sistemlerine verdikleri önem araştırılmıştır. Toplanan verilerin analizleri sonucunda, dikkat çekici bulgulara ulaşılmıştır. Araştırma bulguları uyarınca marina yöneticilerine ve araştırmacılara öneriler getirilmiştir.

# MARİNA İŞLETMELERİNDE UYGULANMAKTA OLAN KALİTE DERECELENDİRME SİSTEMLERİ

YEMİN METNİ	ii
ÖZET	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	vi
GİRİŞ	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### MARİNA İŞLETMELERİNİN GENEL OLARAK İNCELENMESİ

1.1. MARİNANIN TANIMI VE DENİZ TURİZMİNDEKİ YERİ	2
1.1.1. Sosyo-Ekonomik Açıdan Marinalar	2
1.2. MARİNALARDA SUNULAN HİZMET FAALİYETLERİ	4
1.2.1. Marinaların Hizmet Amaçlarına Göre Sınıflandırılması	6
1.2.1.1. Çekek Yerleri	7
1.2.1.2. Geleneksel Marinalar	7
1.2.1.3. Tatil Destinasyonu Marinaları	7
1.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE MARİNACILIK	7
1.3.1. Dünyada Marinacılık	7
1.3.2. Türkiye’de Marinacılık	8

## İKİNCİ BÖLÜM

### MARİNA İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI VE KALİTE STANDARTLARINA GÖRE DERECELENDİRİLMESİ

2.1. MARİNALARDA HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	9
2.1.1. Somut Özellikler	10
2.1.2. Güvenilirlik	10
2.1.3. Heveslilik	10
2.1.4. İnanılrlık	10
2.1.5. Müşteriyi Anlamak	11
2.1.6. Yeterlilik	11
2.1.7. Nezaket	11
2.1.8. Emniyet	11
2.1.9. Erişilirlilik	12
2.1.10. İletişim	12
2.2. KALİTE DERECELENDİRME SİSTEMLERİ	12
2.2.1. Altın Çıpa	13
2.2.2. IMCI – Mavi Yıldız (International Marine Certification Institute)	13
2.2.3. Mavi Bayrak	14
2.2.3.1. Marinalar için Mavi Bayrak Kriterleri	15
2.2.4. Avustralya’da Marina Derecelendirme	15
2.3. TÜRKİYE’DE KALİTE DERECELENDİRME	16

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DEKİ MARİNA İŞLETMELERİNİN KALİTE DERECELENDİRME SİSTEMLERİNE VERDİKLERİ ÖNEMİN ARAŞTIRILMASI

3.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE AMACI	17
3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	18
3.3. ANA KÜTLE	18
3.4. BULGULAR	18
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b>	26
<b>KAYNAKLAR</b>	29

#### **TABLolar LİSTESİ**

Tablo 1: Marinalarda Sunulan Hizmetler	4
Tablo 2: Marinaların Kalite Sistemlerine Verdikleri Önemin Analizi	19
Tablo 3: Altın Çıpa'lı Marinalar	22
Tablo 4: Mavi Bayrak'lı Marinalar	24

#### **ŞEKİLLER LİSTESİ**

Şekil 1: Marina İşletmelerinin Ekonomik Sektörler İçindeki Konumu	3
---	---

## GİRİŞ

Hizmetler, tüketicilerin soyut olarak tanımlanan problemlerinin çözümlenmesine yardımcı olan sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamı olarak tanımlanabilir (Kara ve Gürcü, 2010: 80). Diğer bir ifadeyle hizmet, maddi niteliği olmayan ve tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla geliştirilen bir üründür. Hizmetin fiziksel ürün boyutunu bir nesne oluştururken insan boyutunu müşteriler ve hizmeti veren personel oluşturmaktadır. Marina işletmeleri de hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerdir. Marina işletmelerin de hizmetin insan boyutu yat sahipleri, kaptanları ve mürettebatı oluşturmaktadır. Hizmetin fiziksel ürün boyutunu ise yatlar oluşturmaktadır.

Son yıllarda dünyada ve Türkiye’de yaşanan gelişmeler doğrultusunda, marina sayıları ve kapasiteleri artmıştır. Dolayısıyla, marinacılık sektöründe rekabet ön plana çıkmıştır. Yaşanan değişimler doğrultusunda marina işletmeleri, müşteri memnuniyeti ve kalite düzeylerine daha fazla önem göstermeye ihtiyaç duymuşlardır.

Marina işletmeleri, sektörde rekabet avantajı sağlamak, potansiyel müşterileri kazanmak ve mevcut müşterilerini elde tutmak için hem insan boyutunda hem de fiziksel ürün boyutunda kaliteli hizmet sağlamak durumundadırlar. Günümüzde, bu ihtiyaç doğrultusunda, marina ve liman işletmelerindeki hizmet kalitesi düzeyini belirleyen ve standartlaştıran kalite derecelendirme sistemleri uygulanmaktadır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde, araştırmanın literatürüne ilişkin olarak marinacılık kavramı incelenerek işlevleri ortaya konmaktadır. İkinci bölümde, dünyada ve Türkiye’de uygulanmakta olan marina derecelendirme sistemleri detaylıca incelenmekte olup hizmet kalitesi ile ilişkisi değerlendirilmektedir. Çalışmanın üçüncü bölümünde, Türkiye’deki marina işletmelerinin kalite derecelendirme sistemlerine verdikleri önem araştırılmaktadır. Araştırma sonuçları tartışılıp marinacılık alanında faaliyet gösterenlere önerilerde bulunulmuştur.

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **MARİNA İŞLETMELERİNİN GENEL OLARAK İNCELENMESİ**

#### **1.1. MARİNANIN TANIMI VE DENİZ TURİZMİNDEKİ YERİ**

İnsanların çeşitli aktiviteleri gerçekleştirmek için kıyısız bir bölgeye seyahat etmeleri ve bölgedeki konaklama süresince gerçekleştirdikleri faaliyetlerin bütünü deniz turizmi kapsamına girmektedir (Orams, 1999: 2). Deniz Ticaret Odası Sektör Raporu'na göre deniz turizmi, denizde deniz araçları ile yapılan, turizm amaçlı meslek faaliyetleri ile onu doğrudan destekleyen diğer meslek faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır (Deniz Ticaret Odası Sektör Raporu, 2016: 201). Bir deniz turizmi bileşeni olan marina ise, yatların barınmasını, liman içerisinde ayrılan su alanı ve gerisinde ki ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri sağlayan, mendirekle korunan tesisler topluluğu olarak açıklanabilir (Işık, 2010: 15). Günümüzdeki marinaların hizmet faaliyetleri ise yalnızca yatçıların teknelerini barındırabildikleri, yakıt, gıda ve su gibi temel ihtiyaçlarını temin edebildikleri yerler olarak değil, bölgesel sosyo-ekonomik gelişmenin de odak noktası olarak tanımlanmaktadır.

##### **1.1.1. Sosyo-Ekonomik Açıda Marinalar**

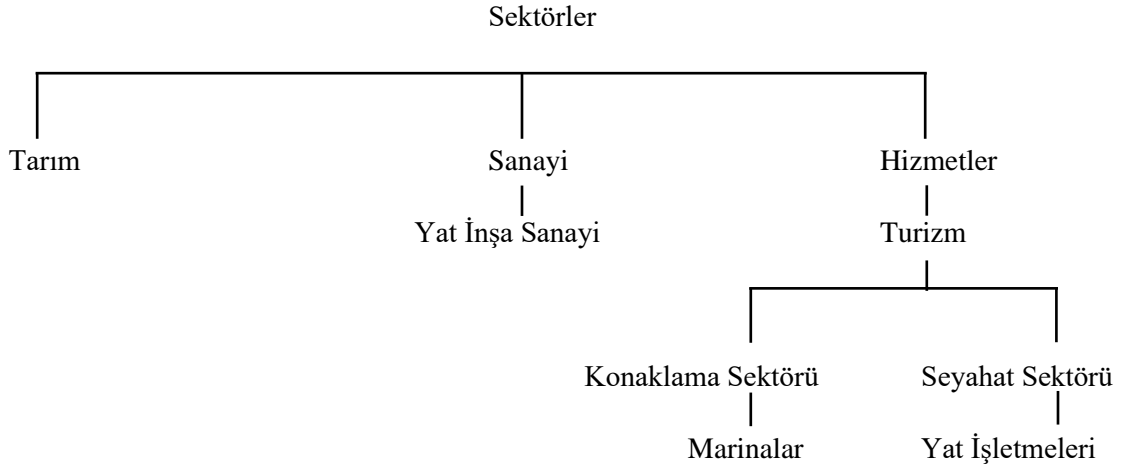
Marinaların ekonomik sektörler açısından yeri oldukça önemlidir. Günümüzde marinalar artık yalnızca yatçıların teknelerini barındırabildikleri veya yakıt, gıda ve su gibi temel ihtiyaçlarını karşıladıkları yerler değildir. Bu ihtiyaçlara ek olarak, ağırlama hizmeti veren marinalar, bölgesel sosyo-ekonomik gelişmenin odak noktası olarak görülmektedirler. Ekonomik sektörler içerisindeki yeri bakımından marinalar, verdikleri hizmetler de göz önüne alındığında konaklama sektörü altında bulunmaktadır.

Marinalar, yatçılık endüstrisinin temel altyapısını oluşturduğu gibi ulusal bölgesel ve yerel gelişim planlarında da farklı sektörlerin, sanayi dallarının gelişmelerinde çekici güç olarak planlanmaktadır. Örneğin, marinalar, sosyo-ekonomik yapıları nedeni ile açılacak bir fabrika gibi iş imkânı sağlamanın yanı sıra, oluşumuna katkıda bulunduğu kültürel faaliyetler (konser, fuar, yat yarışları vb.) ve bünyesinde yer alan ticari birimler (mağazalar, kafeler, restoranlar vb.) sayesinde buldukları bölgenin yaşam kalitesini



yükseltirler ve dolayısıyla bölgede yaşayan topluluğun profilini sosyal yönden değiştirmektedirler. Doğrudan yat turizmine hizmet eden marinaların ekonomik sektörler içindeki yeri Şekil 1’de görülmektedir.

**Şekil 1:** Marina İşletmelerinin Ekonomik Sektörler İçindeki Konumu



Kaynak: Sarı, 2011, s. 19.

Marina tanımından yola çıkılarak, bir marinadan hizmet talep eden birincil kitlenin yatçılar olduğu görülmektedir. Marinalardan hizmet alan tek grup yatçılar değildir. Marinada sunulan hizmetleri talep eden ve yat sahibi olmayan bir kitle de mevcuttur.

Marinalar her ne kadar sundukları hizmetlerle konaklama sektörü içerisinde yer alan işletmeler olsa da, çalışmalarının büyük kısmı su üzerinde olduğu için operasyon teknikleriyle sektörün diğer işletmelerinden ayrılmaktadırlar. Dolayısıyla, bir marina işletmecisi, konaklama ve ağırlama hizmetleri bilgisine ve buna eş değer bir denizcilik bilgisine sahip olmalıdır.

Marinalar, işletmeye sağladığı yüksek getirinin yanı sıra marina çalışanına da iş ve dolayısıyla maddi kazanç sağladığı unutulmamalıdır. Marinalarda bekleme yapan yatların, marina işletmesi tarafından yetkilendirilen görevli kişilerce ihtiyaçları karşılanmaktadır. Aynı zamanda, yatın kendi ihtiyaçları için kaptan ve personel bulundurması gerektiğinden ek istihdam yaratılmaktadır.

Marinaların sadece yat park yeri veya yatların bir geçiş yeri olduğu anlayışı artık son bulmakta ve marinalar, geniş topluluklara hizmet veren aktif mekânlar haline almaktadır. Son yıllarda marinalar, Şehir yerleşimi ile uyum içinde olan, alışveriş merkezlerinden restoran, kafe ve barlara, sinemadan spor salonlarına kadar tüm sosyal yaşam etkinliklerine yer verilen tesisler haline gelmişlerdir.

Grldğu üzere marinalar, hem hizmeti satın alanlar, hem işletme, hem de kuruldukları yerde yaşayanlar için pek çok yarar sağlamaktadırlar. Marinacılık alanında meydana gelen gelişmeler, marina sayılarının ve tekne bağlama kapasitelerinin arttırılması, marinaların sosyal ve ekonomik açıdan bölgesel ve ulusal olarak kalkınmasında önemli katkılar sağlamaktadır.

## 1.2. MARİNALARDA SUNULAN HİZMET FAALİYETLERİ

Marinalarda yat ve yatçılara yönelik olarak sunulan hizmetleri beş ana başlık altında toplamak mümkündür (Dikeç ve Tz, 2015: 5). Bunlar marina ofis hizmetleri, liman hizmetleri, genel hizmetler ve teknik hizmetlerdir. Bu hizmetlere ek olarak, marina sosyal hizmetleri de günümüz marinalarında hizmet kalitesini arttırmaya yönelik olarak faaliyet göstermektedir. Tablo 1’de ayrıntıları ile birlikte marinalarda sunulan hizmetler yer almaktadır.

**Tablo 1:** Marinalarda Sunulan Hizmetler

<u>Marina Ofis Hizmetleri</u>	
• n büro hizmeti, günlük hava tahmini hizmeti	• Haberleşme hizmeti
• Deniz telsizi haberleşme ve dinleme hizmeti	• E-posta, faks ve telefon
• Posta ve kargo servisi	• Sigorta hizmetleri
• Havalimanı transfer	• Gümrük işlemleri hizmeti
• Araç kiralama hizmeti	• Depo kiralama hizmeti
• Rezervasyon işlemleri	• Döviz işlemleri

### Marina Liman Hizmetleri

- Dalgıçlık hizmeti
- Tekne yıkama temizlik hizmetleri
- Dalgıç tüpü dolum
- Yedekleme
- Tekne yanaştırma
- Giriş ve çıkış işlemleri
- Giriş ve çıkışlarda yönlendirme
- Giriş ve çıkışlarda klavuz bot hizmeti
- Akaryakıt hizmeti
- Atık alım hizmeti

### Marina Genel Hizmetleri

- Kablosuz internet ve TV hizmetleri
- Elektrik ve su hizmetleri
- Duş- tuvalet ve engelli tuvaleti hizmetleri
- Sağlık hizmetleri
- Yangın ikaz, alarm ve söndürme hizmeti
- İçme suyu ve LPG tüp hizmetleri
- Çamaşır, bulaşık ve yelken yıkama alanları
- Giriş ve çıkışlarda klavuz bot hizmeti
- Akaryakıt hizmeti

### Marina Teknik Hizmetleri

- Çekme- Atma hizmeti
- Şişme bot- can salı tamir ve bakımı
- Elektrik-elektronik tamir ve bakımları
- Yelken-branda üretim, tamir ve bakımı
- Havalandırma-soğutma tamir ve bakımı
- Kışlık bakım hizmetleri
- Alt yıkama ve temizlik hizmeti
- Motor-makine tamir ve bakımları
- Ahşap-mobilya hizmetleri
- Arma-donanım hizmetleri
- Boya-polyester hizmetleri
- Torna-metal hizmetleri

### Marina Sosyal Hizmetleri

- Yat ve yelken kulübü
- Business Lounge
- Deniz malzemeleri satış yerleri
- Mağazalar ve dükkânlar
- Helikopter pisti
- Yüzme havuzu
- Süpermarket (yatlara servis)
- Yat market
- Restoran, kafe ve barlar
- Gemici restoranı ve kafeteryası
- Otel ve konuk evi tesisleri
- Fitness

• Sauna, spa, wellness tesisi	• Bilardo salonu
• Tenis kortu	• Plaj
• Voleybol, basketbol ve plaj voleybol	• Festival alanı
• Kuru temizleme	• Çamaşır yıkama
• Kuaför	• Charter ve seyahat acenteleri
• Araç kiralama	• Yat broker ve sigorta hizmetleri
• Banka, ATM, döviz bozma	• Park ve gezi alanlar
• Şişme bot- can salı tamir ve bakımı	

Kaynak: Dikeç ve Töz, s. 5-6.

Marina işletmeciliğinde hizmet faaliyetlerinin pazarlanması oldukça önemli bir aşamadır. Yatçılar, aldıkları hizmetin maliyetinden çok, değerli hissettikleri davranış ve ilişkiler ile tatmin olmaktadır. Marina işletmeciliğinde uygulanan, müşterilere yönelik olarak sağlanan hizmet kalitesi algısını satın alma işleminden önce sağlamak ve standartlaştırmak adına kalite derecelendirme sistemleri oluşturulmuştur. Bu sistemler sayesinde potansiyel müşteriler işletmenin kalite standartlarını önceden görme fırsatına sahip olabilmektedirler.

### **1.2.1. Marinaların Hizmet Amaçlarına Göre Sınıflandırılması**

Hizmet sektörü altında yer alan marina işletmelerinin amacı, alanındaki hizmet faaliyetlerini sunmak ve beraberinde kar elde etmektir. Her marina işletmesinin sunmayı hedeflediği hizmet aynı değildir. Bir başka ifadeyle marina işletmeleri, farklı amaçlara hizmet etmek üzere yapılandırılır ve konumlandırılırlar. Hizmet amaçlarına göre marinalar üç grup altında değerlendirilebilir (Bezirgan, 2009).

- Çekek Yerleri
- Geleneksel Marinalar
- Tatil Destinasyonu Marinaları

### **1.2.1.1. Çekek Yerleri**

Çekek yerleri, balıkçı tekneleri gibi küçük tonajlı teknelerin veya yat gibi daha büyük tonajlı teknelerin bakım-onarım işlemlerini gerçekleştirilmesini sağlayan donanıma sahip alanlardır. Bu donanım, yatların karaya çekilme işleminden başlayarak uygun alana yerleştirilmesi ve bakım-onarım ekipmanlarının temini ile sağlanmaktadır Ulaştırma Bakanlığı, Denizcilik Müsteşarlığı tarafından belgelendirilen çekek yerleri turizm tesisleri olarak değerlendirilmektedir.

### **1.2.1.2. Geleneksel Marinalar**

Geleneksel marinalar ifadesi ile kastedilen kavram, işletmenin doğrudan seyir halindeki veya konaklama ve kışlama yapma niyetindeki yat ve yatçılara hizmet verme amacıyla yöneliktir.

### **1.2.1.3. Tatil Destinasyonu Marinaları**

Tatil destinasyonu marinalarına hem karadan hem de sudan erişim sağlanabilmektedir. Uluslararası Marina Enstitüsü'nün yaptığı tanıma göre Tatil Destinasyonu Marina'lar, mega yatlar da dahil olmak üzere yatlara yönelik bağlama ve yanaşma yerleri bulunan, restoran, yüzme havuzu, anfi-tiyatro ve diğer eğlence öğelerine sahip konaklama tesisleridir.

## **1.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE MARİNACILIK**

### **1.3.1. Dünyada Marinacılık**

Pazarlama açısından ortak standartları olan bir sektör olan denizcilik, uluslararası pazarlarda özellikle yatçılık ile bireysel boyutlara indirgenerek yaygınlaşmış durumdadır. Denize dönük eğlence ve dinlence endüstrisi olarak tanımlanan yatçılık, uluslararası boyutta özellikle Karayip Adaları ve Akdeniz'de gelişimini sürdürmektedir. Özellikle Batı Akdeniz ülkeleri büyük çapta marina yapımına önem vermişlerdir. Yatırımlar genelde devlet tarafından yardım görmüş ve ucuz kredilerle desteklenmiştir.

Zaman içerisinde yatçılıkla uğraşanların sayısı arttıkça marina ihtiyacı da artış göstermiştir. Akdeniz kıyıları, uluslararası pazarlarda gerek doğası ve gerekse iklimi ile 20. yüzyılın başlarından itibaren popülerite kazanmıştır. Fransa, İtalya ve İspanya, yat turizmi alanında akılcı yatırımları, zamanında geliştirilen politikaları ile günümüze kadar popülerliklerini sürdürmüş bulunan ülkelerdir. Zaman içerisinde yatçılığa olan ilgi arttıkça, yatçılar Avrupa’da ve Akdeniz’ de daha sakin ve daha ucuz kıyılar aramışlardır. Bu arayışa yanıt veren ülkeler Yunanistan, Hırvatistan ve güneyde Tunus, yani Doğu Akdeniz ülkeleri olmuştur.

### **1.3.2. Türkiye’de Marinacılık**

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de büyüme gösteren yatçılık ve buna bağlı olarak gelişen marina işletmeciliği, Türkiye’nin bu sektördeki alt ve üst yapı eksikliği sebebiyle gelişimi diğer ülkelere kıyasla daha geç başlamıştır. Türkiye’de yat turizmi, 1960’lı yıllarda Yunanistan’ın Ege kıyılarına yat turları düzenlemesiyle yeni bir deniz turizmi olarak gündeme gelmiştir. Türkiye’ye günübirlik tekne turları ile gelen turistler Çeşme, Datça, Marmaris, Bodrum ve Ege’deki diğer yerleşim merkezlerine uğramışlardır. Böylelikle, Yunan tur operatörleri Türkiye’yi de rotalarına eklemişlerdir.

Dünyanın globalleşmesi ile birlikte denizler ve kıyılar, özellikle turizm sektörü için önemli cazibe noktaları oluşturmaktadır. Türkiye ise sahip olduğu uzun kıyı şeridi ve üç tarafının denizlerle kaplı olması ile deniz turizmi alanında ana cazibe noktalarından biri olarak yer almaktadır. Türkiye’nin bulunduğu coğrafi konum, doğası ve iklimi başka sektörlerde olduğu gibi deniz turizmi alanında uluslararası pazarlardaki önem ve çekiciliğini arttırmaktadır.

Türkiye’de yatçılık faaliyetleri çoğunlukla Kuşadası ve Antalya arasında kalan bölgede gerçekleşmektedir. Diğer bölgelere kıyasla İstanbul çevresi de yatçılığın daha fazla sürdürüldüğü bir başka bölgedir. Ülke bütününde ise yatçılığın faaliyet gösterdiği sekiz bölge aşağıda belirtilmektedir (Sarı, 2011: 57).

- Bodrum-Kaş arasında yer alan bölge
- Çeşme-Bodrum arasında yer alan bölge

- Çeşme-Ayvalık arasında yer alan bölge
- Kaş-Gazipaşa arasında yer alan bölge
- Doğu Akdeniz Bölgesi
- Marmara Bölgesi
- Karadeniz Bölgesi
- İstanbul

Son yıllarda Batı Akdeniz'deki marinalarda bağlama yeri fiyatlarını ve yatlar için alınan vergiler artmıştır. Bunun yanı sıra, bölgede artmış olan deniz kirliliği sorunu sebebiyle yatçıların Doğu Akdeniz'e olan ilgi ve eğilimini artırmıştır. Bu durum, Türkiye'deki marinacılık ve yat turizmi açısından önemli bir fırsat doğurmaktadır. Ancak, Türkiye'deki yat turizmi mevcut potansiyeli dikkate alındığında, Akdeniz çanağında yer alan önde gelen ülkelerle kıyaslandığında, yeterli payı alamamaktadır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **MARİNA İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI VE KALİTE STANDARTLARINA GÖRE DERECELENDİRİLMESİ**

#### **2.1. MARİNALARDA HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI**

Bir pazarlama stratejisi olan hizmet kalitesi kavramının toplumsal ve kurumsal bağlamda giderek artan öneminin altında, hizmetlerin küresel ekonomi içindeki payının büyümesi yatmaktadır. Hizmet sektörü altında turizmin %20'sini oluşturan deniz turizmindeki en önemli işletmeler olan marinalar ve bu işletmelere yapılan yüksek yatırımlar beraberinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti kavramlarının da gelişmesini sağlamıştır. Rekabetin artması ile birlikte marina işletmeciliğinde kalite ve hizmet yönetimi daha büyük bir önem kazanmıştır. Kalite aracılığıyla farklılığın ve verimliliğin yaratılması beraberinde tatmin olan, sadık bir müşteri kitlesi oluşturur. Marinalarda bunu bir reklam avantajı olarak kullanırlar.

Marina işletmelerinde hizmet kalitesi boyutları aşağıdaki on başlık altında incelenmektedir (Sarı,2011: 74-81). Marinaların turizm ve konaklama işletmesi oldukları aynı zamanda denizcilikle olan bağlantıları da dikkate alınmıştır.

### **2.1.1. Somut Özellikler**

Marina işletmelerinin somut özelliklerini; fiziksel tesis ve olanaklar, ekipman ve malzemeler, personelin fiziki durumu (üniforma, saç, sakal vs.) ve iletişim materyalleri oluşturmaktadır. Hizmet sektöründe ve özellikle turizm işletmelerinde somut özellikler hizmet kalitesi algısı üzerinde etkili olmaktadır. Somut özellikler, hizmet kalitesi algısının önemli bir boyutunu oluşturmaktadır.

### **2.1.2. Güvenilirlik**

Bir marina işletmesinin güvenilir olması garanti ettiği hizmeti belirttiği zamanda tam ve düzgün olarak vermesidir. Bu hizmetler teknenin giriş aşamasından başlayıp yanaşma, demirleme ve sonrasındaki konaklama süresince devam etmektedir. Hizmetin zamanında ve eksiksiz olarak sunulması tekne sahipleri tarafından dikkate alınacak bir hizmet boyutu olarak görülmektedir. Güvenilirliğin, tekne sahiplerinin hizmet kalite algılarının önemli bir boyutunu oluşturduğu, bu sebeple de müşterinin marinayı tercih etme eğilimini olumlu yönde etkilemekte olduğu görülmektedir.

### **2.1.3. Heveslilik**

Bir marina işletmesinin müşteri istek ve sorunlarına karşı göstereceği duyarlılık, yatçının marinaya ilk girişinden itibaren pontonda, ön büroda, doklarda veya diğer tesislerde alacağı hizmet esnasında gözlemleyebileceği bir boyut oluşturur. Yatını marina pontonuna bağlamış tekne sahiplerinin kendilerine verilmesini bekledikleri en temel elektrik-su bağlantısında sorun yaşanması halinde, marina personelinin ve yönetiminin duyarsız kalması yatçılar tarafından olumsuz yönde değerlendirilecektir.

### **2.1.4. İnanılrlık**

Bir hizmet sunucusunun inanılrlığı onun doğruluğu, dürüstlüğü, güvenilirliği ve tutarlılığı olarak ifade edilebilir. Bu özellikler bir işletmenin içinde bulunduğu pazardaki



saygınlığını, imajını ve itibarını belirlemede etkili kıstaslardır. Marinanın pazardaki imajı yani yatçılar arasındaki bilinirliği bu aşamada anlam ve önem kazanmaktadır.

### **2.1.5. Müşteriyi Anlamak**

Bir marinadaki personel ve yönetimin yatçılara ilgi göstermesi, kişi olarak onları tanımaya ve bilmeye çalışması, onların özel istek ve ihtiyaçlarını anlamak için zaman ayırması araştırma kapsamında, yatçıların marinadan tatminlerine, tekrar tercih etme eğilimlerine ve tavsiye etme eğilimlerine etki edecek bir hizmet kalite boyutu olarak değerlendirilmektedir.

### **2.1.6. Yeterlilik**

Turizm işletmelerinde temel olarak müşterilere “hizmet” sunulmasından doğan bir emek yoğunluğu bulunmaktadır. Teknoloji gelişimleri insan yükünü azaltsa da makine ve donanımları kullanarak hizmeti veren yine insanlardır. İnsan faktörü söz konusu olduğunda ise yeterlilik kavramı kendiliğinden gündeme gelmektedir. Özellikle yavaşlama ve çıkışlarda personelin yardımı ve ön büroda bürokratik işlerde destek olunması bu açıdan önemlidir.

### **2.1.7. Nezaket**

Personelin ince ve kibar olması yanı sıra hizmet kalitesi kavramı içerisinde nezaket yalnızca incelik değil, aynı zamanda saygı, tolerans ve konukseverlik anlamlarını da içine almaktadır. Çoğunlukla tekne sahipleri ile sahada yüz yüze bir etkileşimin olması davranışların önemini artırmaktadır. Personelinin müşterilerine gösterdiği saygı, içten davranış ve güler yüz, müşteriler üzerinde mutlak bir olumlu etki bırakır. Marinalarda hizmeti zamanında, söz verildiği şekilde ve tam olarak vermenin yeterli olmadığı, personelin müşteriye yaklaşım şeklide önemli bir kıstastır.

### **2.1.8. Emniyet**

Müşteri açısından tehlikelerden ve risklerden uzakta olunan, rahat ve huzurlu bir ortam yakalamak çok önemlidir. Bir marinaya yavaşlama ihtiyaçlarını karşılamak ve çeşitli hizmetleri almak için gereken süre boyunca o marinada konaklarlar. Bu süre her tekne

sahibinin kendi istek ve ihtiyaçlarına göre değişmektedir. Ancak değişmeyen önemli bir husus her yatçının, konakladığı marina içerisinde en başta kendisinin ve beraberindekilerin yaşamının, sonra da yatının ve içinde bulunan özel eşyalarla malzemelerin emniyette olduğunu bilmek istediğidir. Yatçılar hem doğa olaylarına ve hava değişimlerine karşı korunaklı ve emniyetli bir marinada bulunmak hem de marina sınırları içerisinde hırsızlık, yangın ya da başka bir tehlikeye karşı marina yönetiminin tedbirini almış olmasını isterler.

### **2.1.9. Erişilirlik**

Fiziksel ulaşıma ek olarak görsel veya işitsel hatta yazılı iletişim teknolojileri aracılığı ile bağlantı kurma, çeşitli hizmetlere de erişebilme anlamlarını içine alır. Bu anlamda yatçıların seyir öncesi veya yanaşmadan önce kurulacak telsiz iletişimi ve sonrasında palamar hizmetine ulaşılabilirlik söz konusu olmaktadır. Marinada teknesi bulunan yatçıların karayolu ile marinaya erişebilmesi, hatta varsa özel otomobillerini de marinanın otoparkına bırakmaları gerekebilmektedir.

### **2.1.10. İletişim**

Müşterilerin işletme personeli ile kolayca iletişime geçebilmesi, karşılıklı anlaşma sağlayabilmeleri, işletmenin uygulamaları ile ilgili bilgilendirmelerin sözlü ya da yazılı olarak yeterli düzeyde yapılması gereklidir. Bir marinada yatçılar ile personel ve dolayısıyla yönetim arasında düzgün ve hızlı bir şekilde kurulabilmesi yatçıların zamanlarını iyi kullanmaları ve emniyette hissetmeleri açısından önem taşımaktadır.

## **2.2. KALİTE DERECELENDİRME SİSTEMLERİ**

Marinacılık sektöründe uluslararası birtakım belirlenmiş kriterler ve bu kriterler çerçevesinde marinaların sınıflandırıldığı sistemler bulunmaktadır. Bu sistemlerin birçoğu otelcilikte olduğu gibi yıldızlar veya marinacılığa özel ıplar ile ödüllendirilmektedir. Aşağıda uluslararası olan kalite derecelendirme sistemleri açıklanmaktadır. Ayrıca, temiz marina kavramı altında incelenmekte olan mavi bayrak uygulaması ile birlikte araştırma da tüm bu uygulamalar ‘marina işletmelerinde uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemleri’ olarak ele alınmaktadır.

### **2.2.1. Altın ıpa**

Marina derecelendirme sistemleri arasında en yaygın kullanılmakta olan sistem İngiltere TYHA (The Yacht Harbour Association) tarafından verilen ‘Altın ıpa dl’dr. Bu sisteme göre, marina işletmeleri 2, 3, 4 ve 5 ıpalı yat limanları olarak sıralanmaktadır (TYHA, 2016). Bir marina işletmesinin Altın ıpa standartlarına sahip olabilmesi için öncelikle altı kategoriden oluşan kriterlere uygunluğu ölçülmektedir. İşletmenin uygunluğu ve seviyesi öz değerlendirme ve saha değerlendirilmesi neticesinde belirlenir. Altın ıpa kriterleri aşağıdaki gibidir.

- Liman ortamı
- Planlama, limanda uygulanmakta olan prosedürler ve liman politikaları
- Müşteri Hizmetleri
- Doğal evre
- Su st tesisleri ve altyapı zellikleri
- Kara tesisleri ve altyapı zellikleri

Altın ıpa sistemine başvuran marinalar, merkezden gönderilen ve tespiti yapacak ehliyeti olan denetleyiciler tarafından incelenirler. Daha sonra, Altın ıpa dl Tespit Tutanağı üzerinde notlandırılması yapılan marinaların uygun olmaları neticesinde derecelendirilmesi yapılmaktadır.

### **2.2.2. IMCI – Mavi Yıldız (International Marine Certification Institute)**

IMCI, Mavi Yıldız sertifikasyon programı ile marinalar için kapsamlı bir kalite ve hizmet derecelendirme sistemi oluşurmaktadır. Marina tesislerinin ve yat limanı hizmetlerinin sistematik bir şekilde yayınlanmasını sağlamayı amaçlayan program, sertifikalı marinaların kalitesini belirtmek için 1 ila 5 yıldız arasında bir sayı aralığı kullanır. IMCI – Mavi Yıldız Sertifikasyon Sistemi kriterlerini aşağıdaki başlıklar oluşmaktadır (IMCI, 2017).

- Dış tanıtım
- Güvenlik

- Sıhhi tesisat ve hijyen
- Hizmet faaliyetleri
- Yeme-içme ve dinlenme/eğlence olanakları
- Yönetim, doğal çevrenin korunması ve atık çıkarma/depolama alanı

### **2.2.3. Mavi Bayrak**

Dünyanın en büyük sektörlerinden biri olan turizm, doğa kaynağı temelli olarak faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Ancak, kontrolsüz ve iyi planlanmamış olan turizm faaliyetleri günümüzde çevreye önemli ölçüde zarar vermektedir. Ticaretin önemli bir bileşeni olarak bu tür faaliyetler, ekonomiye sağladıkları katkı payını arttırdıkça talebi artmış, böylece çeşitliliği ve sıklığı da beraberinde yükselmiştir. Deniz turizmi ve beraberinde yatçılık ile marinacılıkta bu duruma örnek gösterilebilir.

Mavi Bayrak, gerekli standartları sağlayan nitelikli plaj, marina ve yatlara verilen uluslararası bir çevre ödülü olarak tanımlanmaktadır (TÜRÇEV, 2017). Temiz, bakımlı, güvenli, donanımlı ve dolayısıyla sürdürülebilir bir çevreyi temsil etmektedir. Plajlar için ilk olarak temiz deniz suyu, sonrasında da çevre eğitimi ve bilgilendirmeye önem veren, gerekli donanıma sahip iyi bir çevre yönetimini yansıtmaktadır. Marinalar için, deniz suyu analizleri haricinde diğer kriterler benzerlik göstermektedir.

Dünya’da en gelişmiş ve iyi bilinen ekolojik belgelendirme programlarından biri olan Mavi Bayrak uygulaması, gönüllü çevresel sivil toplum kuruluşları tarafından oluşturulmakta ve uygulanmaktadır. Uygulamanın amacı; su kalitesi, çevre eğitimi, bilgilendirme, emniyet ve hizmetler ve çevre yönetimi başlıklarındaki değerlendirme kriterlerinin uygulanması yoluyla plaj ve marinalardaki sürdürülebilir gelişmeyi sağlamaktır.

### **2.2.3.1. Marinalar için Mavi Bayrak Kriterleri**

Marina işletmeleri açısından mavi bayrak kriterleri zorunlu ve tavsiye niteliğindeki kılavuz ilkeler olarak kategorilendirilmektedir. Marinalarla ilgili kriterlerin çoğu zorunludur, yani bir marina Mavi Bayrak onay belgesini almaya hak kazanmak için bu kriterlere uymak zorundadır. Tavsiye niteliğindeki kılavuz kriterlere uymak zorunlu olmamakla birlikte, uyulması tercih edilmektedir. Marinalar ile ilgili kriterlerin dört ana başlığı aşağıdaki gibidir (TÜRÇEV, 2014).

- Çevre Eğitimi ve Bilgilendirme
- Çevre Yönetimi
- Emniyet ve Hizmetler
- Su Kalitesi

### **2.2.4. Avustralya’da Marina Derecelendirme**

Avustralya Marina Endüstriler Birliği tarafından yürütülmekte olan ‘Marinalar İçin Uluslararası Altın Çıpa Derecelendirme Planı’, tekne sahipleri ve müşterilerinin ihtiyaçlarına yönelik olarak hangi marinanın kendi ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşıladığını anlamak adına uygulanmakta olan bir sistemdir (Australian Ports and Marinas, 2018). Bu sistemin kriterleri aşağıdaki gibidir.

- Marina dizaynı
- Altyapı ve koşulları
- Sunulan hizmetler
- Çevresel faktörler
- Karadaki tesisler
- Yiyecek-içecek tesisleri
- Bölgenin çekicilik unsurları
- Bürokratik işlemler
- Rezervasyon kolaylığı
- Pazarlama sistemi

Marinalar İçin Uluslararası Altın ıpa Derecelendirme Planı'nda, marinalar yukarıda belirtilmekte olan kriterler çerçevesinde ilgili kişilerce denetlenerek aldıkları puan neticesinde uygun çıpa derecesine girmektedirler.

### **2.3. TÜRKiYE'DE KALİTE DERECELENDİRME**

Yat limanı işletmeleri, tesis türü ve sınıfı olarak ana yat limanı, tali yat limanı, 3, 4 ve 5 ıpalı yat limanı, yat çekerek yeri, yat yanaşma yeri, rıhtım ve iskele olarak sıralanmaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde yat limanı işletmelerinin yatırım fırsatları, işletmelerin yapısını ve sundukları hizmetleri farklı kılmaktadır. Bu bağlamda yat limanı işletmelerinin farklı isimlerle nitelendirilmelerinin ya da farklı sınıflandırılmalarının mümkün olduğu görölmektedir.

24 Temmuz 2009 tarih ve 27298 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe giren Deniz Turizmi Yönetmeliği'nde ise yat limanlarının 6. ve 7. maddelerde yer alan niteliklerin yanı sıra modern yatılığa hitap eden hizmetlerin sunulabileği nitelikleri de taşıması gerektiği belirtilerek yat limanları 3, 4 ve 5 ıpalı olarak üçe ayrılmaktadır (Deniz Turizmi Yönetmeliği, 2009). Yönetmeliğin 5. maddesinin 3. bendinde dört ve beş ıpalı yat limanlarında, imar planlarına uyulmak kaydıyla ve turizm hizmetini kolaylaştırmak ve kalitesini artırmak amacıyla, konaklama, yeme, içme tesisleri ile yat limanlarında, bağlama kapasitesinin %30'u kadar yatçılara konaklama tesisleri yapılabileceği belirtilmektedir. Dolayısıyla marina işletmelerinin hizmet kalitelerini daha çok dünya standartları çerçevesinde, müşterilerin beğenileri doğrultusunda ve tüm işletme çalışanlarının aktif katkısıyla biçimlendirebildikleri görölmektedir. Ayrıca, marinaların yat limanı işletmelerine nitelik ve unvan olarak verilen 'TYHA-Altın ıpa', 'IMCI-Mavi Yıldız' ve 'Mavi Bayrak' ödöllerine de başvurdukları görölmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DEKİ MARİNA İŞLETMELERİNİN KALİTE DERECELENDİRME SİSTEMLERİNE VERDİKLERİ ÖNEMİN ARAŞTIRILMASI

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE AMACI

Yat sahiplerinin artması ve yat sahiplerinin daha kaliteli hizmet alabildikleri kıyılara yönelmesi ile oluşan talep artışına bağlı olarak son yıllarda Türkiye'deki marina yatırımları da artış göstermiş, Akdeniz ve Ege'deki marina işletmeleri arasındaki rekabet artmaya başlamıştır. Artan marina sayısına bağlı olarak marina kullanıcıları için de verilen hizmetler ve bu hizmetlerin boyutları önem kazanmıştır. Bu doğrultuda, günümüzde marinalarda ki hizmet boyutlarını denetleyen ve ödüllendiren kalite derecelendirme sistemleri oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra, müşterilerin bilinç düzeyinin artmasına bağlı olarak internet vb. kanallarla bilgiye ulaşımın kolaylaşması, müşterilerin satın alma öncesi değerlendirme yapma olanağını da kolaylaştırmıştır. Dolayısıyla, marina işletmelerinin internet sayfalarında önemli bir kaynak olarak gösterebildikleri kalite ödülleri ve sertifikaları müşterilerin satın alma öncesi hizmet kalitesini değerlendirebilmeleri açısından önemli bir kaynak görevi üstlenmektedir.

Bu araştırmanın amacı, uluslararası marınacılık sektöründe uygulanmakta olan önemi ve tesiri yüksek olan kalite derecelendirme sistemlerinin Türkiye'de yer alan marina işletmelerinde ki yerinin ve öneminin boyutlarını ortaya koymaktır. Bu sebeple Deniz Ticaret Odası'na kayıtlı tüm marinaların internet siteleri incelenmiş olup Altın Çıpa, IMCI-Mavi Yıldız ve Mavi Bayrak sertifikalarının bulunma ayrıcalığı araştırılmıştır.

### **3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırma Türkiye’de faaliyet gösteren tüm marinaları (53) kapsamaktadır. Deniz Ticaret Odası’na kayıtlı tüm marinaların internet siteleri incelenerek birincil veri kaynaklarına ulaşılmıştır ve detaylı şekilde incelenerek analizler gerçekleştirilmiştir.

Önermeler, kalite derecelendirme sistemlerinin (Altın Çıpa, IMCI-Mavi Yıldız, Mavi Bayrak) işletmelerin internet sitelerinde ki mevcudiyeti ve görsel ve metinsel olarak ne derecede vurgulandığını (0: Hiç yok, 1: Önemsiz, 2: Orta derece önemli, 3: Önemli) puanları verilerek analiz edilmiştir. Türkiye’de faaliyette bulunan kayıtlı 53 adet marinadan 6 tanesinin web sitelerine erişim sağlanamadığı için değerlendirmeye dâhil edilmemiş, toplam 47 marinanın web sitesi incelenebilmiştir.

### **3.3. ANA KÜTLE**

Bu araştırmanın ana kütesini Türkiye’de faaliyet gösteren marina işletmeleri oluşturmaktadır. Bu kapsamda, deniz ticaret odasına kayıtlı 53 adet marina işletmesinin web siteleri incelenerek kalite derecelendirme ödülleri ve bu konuda vermiş oldukları önem araştırılmıştır.

### **3.4. BULGULAR**

Marinalar, özellikleri ve hitap ettiği tüketici kitlesi itibariyle özellikli bir pazar olarak değerlendirilmektedir. Yat sahiplerinin gelir seviyesinin ülke ortalamasının üzerinde bulunması ve tekne özelliklerinin farklılıklar göstermesi itibariyle marina müşterilerinin ihtiyaçlarının da farklılıklar gösterdiği bilinmektedir. Bunun yanı sıra, marina işletmeleri de hizmet amaçlarına göre farklı yapılandırma ve konumlandırmalara sahiptirler. Tablo 2’de Türkiye’de faaliyet gösteren marinalar bölgelerine göre listelenmiş olup araştırmaya konu olan kalite derecelendirme sistemlerinin işletmelerin internet sitelerinde görsel ve metinsel olarak ne derecede vurgulandığı incelenmektedir.



**Tablo 2:** Marinaların Kalite Sistemlerine Verdikleri Önemin Analizi

<b>Marina İsmi</b>	<b>Bölge</b>	<b>Altın Çıpa</b>	<b>Mavi Yıldız</b>	<b>Mavi Bayrak</b>
Güzelce Marina	Marmara	0	0	0
Marina İstanbul	Marmara	0	0	0
West İstanbul Marina	Marmara	0	0	2
Ataköy Marina	Marmara	3	0	3
Setur Kalamış	Marmara	0	0	0
Marintürk İstanbul City Port	Marmara	0	0	0
Via Port Tuzla Marina	Marmara	2	0	0
Setur Yalova Marina	Marmara	0	0	1
İstmarin İstinye Tekne Park	Marmara	0	0	0
İstmarin Tarabya Tekne Park	Marmara	0	0	0
Setur Ayvalık Marina	Ege	0	0	0
Levent Marina	Ege	0	0	2
Setur Altınyunus Marina	Ege	0	0	1
IC Çeşme Marina	Ege	2	0	0
Port Alaçatı Marina	Ege	0	0	0
Teos Marina	Ege	3	3	3
Setur Kuşadası Marina	Ege	0	0	1
D-Marin Didim	Ege	2	0	2
Palmarina Bodrum	Ege	3	3	3
D-Marin Turgutreis	Ege	2	0	2
Milta Bodrum Marina	Ege	2	0	3
Bodrum Belediye Liman İşletmesi	Ege	0	0	0
Aganlar Marina	Ege	0	0	0
Yat Lift	Ege	0	0	0
Martı Marina	Ege	2	0	2
Netsel Marmaris Marina	Ege	0	0	1

Albatros Marina	Ege	0	0	2
Marmaris Yat Marina	Ege	3	0	0
My Marina Yacht Club	Ege	0	0	0
Marintürk Göcek Exclusive	Ege	0	0	0
Marintürk Göcek Village Port	Ege	0	0	0
D-Marin Göcek	Ege	2	0	2
Ece Saray Marina	Ege	2	0	2
Ege Yat	Ege	0	0	0
Port Iasos Marina	Ege	0	0	0
Gökova Ören Marina	Ege	0	0	0
Marmaris Adaköy Marina	Ege	0	0	0
Club Marina Göcek	Ege	0	0	0
Skopea Marina	Ege	0	0	0
Göcek Belediye Marina	Ege	0	0	0
Fethiye Belediyesi Yat Limanı	Ege	0	0	0
Setur Kaş Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	3
Setur Finike Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	2
Kemer Turkiz Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	1
Setur Antalya Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	3	0	3
Alanya Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	1
Mersin Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	3
Kumkuyu Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	0
Kapraz Gate Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	3	0	0
Girne Delta Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	0
Antalya Kaleiçi Yat Limanı	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	0
Kalkan Belediye Yat Limanı	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	0
Kaş Belediye Yat Limanı	Akdeniz ve Kıbrıs	0	0	0

Kaynak: Deniz Ticaret Odası, 2017; Türkiye'deki Marina İşletmelerinin Manüelleri, 2018; marinaların internet siteleri incelenerek yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 2’de görüldüğü üzere Türkiye’de faaliyet gösteren 53 adet marina bulunmaktadır. Marinaların bölgesel dağılımı ise aşağıdaki gibidir.

- Marmara: 10
- Ege: 31
- Akdeniz ve Kıbrıs: 12

Marinaların incelenmesi ile karşılaşılan ilk sonuç marina işletmelerinin görsel kullanıma ağırlık verdiği yönündedir. Bazı marinaların (Marina İstanbul, Fethiye Belediye Yat Limanı, Ege Yat, Antalya Kaleiçi Yat Limanı, Kalkan Belediye Yat Limanı ve Kaş Belediye Yat Limanı) internet sitesi dahi bulunmazken, bazı marinaların kalite algısı yaratabilecek olmasına rağmen Mavi Bayrak sertifikasının belirtilmemesi dikkat çekicidir. Bazı marinalarda kalite derecelendirme ödülleri ve sertifikalarına dair bilgiler sadece metinsel olarak verilirken bazı marinaların internet sitelerinde sadece görseller sunulmasının tercih edilmesi de yoruma açıktır. Teos Marina gibi kalite derecelendirme sistemlerini hem metinsel hem de görsel olarak açıkça belirten marinalar 3 yani önemli derecede vurguladıkları analiz edilmiştir. Hem Altın Çıpa hem de Mavi Bayrak ödüllerini internet sitelerinde önemli derecede vurgulayan marinalar Ataköy, Palmarina, Teos Marina ve Setur Antalya marinalarıdır. Araştırmaya konu olan tüm derecelendirme sistemlerine sahip olan marinalar ise Palmarina ve Teos Marina’dır. Bunun yanı sıra, marinaların çoğunluğunun özellikle belediye marinalarının hiçbirinin araştırmaya konu herhangi bir kalite derecelendirme sistemine tabi olmadığı görülmüştür.

Marinaların buldukları bölgeler incelendiğinde Ege Bölgesi’nde marinaların yoğunluk kazandığı görülmektedir. Marinaların % 58,5’i Ege Bölgesinde, % 22,5’i Akdeniz bölgesinde ve % 19’u Marmara Bölgesinde yer almaktadır. Ege Bölgesi’nin coğrafi yapısının doğurduğu bu sonuç şaşırtıcı olmamakla beraber bu bölgedeki marinalar arasında önemli bir rekabet olduğunu düşünmek olasıdır. Marina işletmelerinde uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemlerinin de yoğun rekabet içinde olan marinalarda kullanımının daha fazla olduğu görülmektedir. Özellikle TYHA tarafından uygulanan Altın Çıpa derecelendirmesi marinaların yaygın olarak kullanmakta olduğu ve

rekabet avantajı sağlayan bir sistemdir. Tablo 3 araştırmaya konu olan Altın ıpaalı ve TYHA üyesi olan marinaları internet siteleri uyarınca incelemektedir.

**Tablo 3:** Altın ıpa'lı Marinalar

Marina İsmi	Bölge	Altın ıpa Derecesi	TYHA Üyeliği
West İstanbul Marina	Marmara	-	Var
Ataköy Marina	Marmara	5	Var
Via Port Tuzla Marina	Marmara	5	Yok
IC eşme Marina	Ege	5	Yok
Teos Marina	Ege	5	Var
D-Marin Didim	Ege	5	Var
Palmarina Bodrum	Ege	5	Var
D-Marin Turgutreis	Ege	5	Var
Milta Bodrum Marina	Ege	5	Var
Martı Marina	Ege	5	Yok
Marmaris Yat Marina	Ege	5	Var
D-Marin Göcek	Ege	5	Var
Ece Saray Marina	Ege	5	Var
Setur Antalya Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	5	Var
Kapraz Gate Marina	Akdeniz ve Kıbrıs	5	Var

Tablo 3'te görüldüğü üzere Türkiye'deki 14 adet marinanın Altın ıpa derecesi bulunmaktadır. Bu marinaların tamamı 5 Altın ıpa derecesine sahiptirler ve aynı zamanda sektörün önde gelen marinaları arasında yer almaktadırlar. Bu durumdan yola çıkılarak, Altın ıpa derecesinin müşterilerin hizmet kalitesi algısı üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu söylemek mümkündür. West İstanbul Marina'nın ise Altın ıpa derecesi olmamasına rağmen internet sitesinde TYHA üyeliğini belirtmesi ve 5 Altın ıpaalı marinalar arasından 11 tanesinin TYHA tarafından ödüllendirildiklerini belirtmeleri, TYHA üyeliğinin uluslararası saygınlığının önemini vurgulamaktadır. Marinanın uluslararası standartlara uygunluğu özellikle saygınlığı açısından önem arz etmektedir.

Altın Çıpa derecesine sahip marinaların çoğunluğu Ege Bölgesi'nde bulunmaktadır. Bu durumun sebebinin Ege Bölgesi'ndeki yoğun rekabet ortamı olduğunu söylemek doğru olacaktır. Marina işletmelerinin 5 Altın Çıpa statüsüne sahip olmaları verilen hizmetlerin kalitesi açısından önemli olmakla birlikte rekabet avantajı sağlamaktadır. Bu bağlamda müşteri memnuniyeti açısından standartları uygulayabilme becerisi ve düzeyi son derece önemlidir. Marinaların internet siteleri içeriğinde ise, Altın Çıpa ödülüne sahip olmaları ile ilgili bilgilerin metinsel olarak oldukça belirgin bir şekilde yer aldığı incelenmiştir.

Hizmet kalitesini etkileyen bir diğer unsur ise marinanın çevresel koşulları olarak görülmektedir. Bu konuda özellikle deniz suyunun temizliği öne çıkmaktadır. Marina içerisinde deniz suyunun temiz olması müşterilerin memnuniyeti açısından son derece önemli olduğu gibi marinanın çevresel koşullar açısından aldığı önlemler itibariyle de memnuniyete etki sağlamaktadır. Ancak, kontrolsüz ve iyi planlanmamış olan turizm faaliyetleri günümüzde çevreye önemli ölçüde zarar vermektedir. Bu durum açısından Mavi Bayrak sistemi gerekli standartları sağlayan nitelikli marinalara verilen uluslararası bir çevre ödülü olarak temiz, bakımlı, güvenli, donanımlı ve dolayısıyla sürdürülebilir bir çevreyi temsil etmektedir. Tablo 4 araştırmaya konu olan Mavi Bayrak'lı marinaları bölgesel olarak incelenmektedir.

**Tablo 4:** Mavi Bayrak'lı Marinalar

<b>Marina İsmi</b>	<b>Bölge</b>
Setur Yalova	Marmara
West İstanbul Marina	Marmara
Ataköy Marina	Marmara
Levent Marina	Ege
Teos Marina	Ege
D-Marin Didim	Ege
Palmarina	Ege
D-Marin Turgutreis	Ege
Milta Bodrum	Ege
Martı Marina	Ege

Albatros Marina	Ege
D-Marin Göcek	Ege
Ece Saray Marina	Ege
Setur Kuşadası	Ege
Netsel Marmaris	Ege
Setur Altinyunus Marina	Ege
Setur Finike Marina	Akdeniz ve Kıbrıs
Setur Antalya Marina	Akdeniz ve Kıbrıs
Mersin Marina	Akdeniz ve Kıbrıs
Alanya Marina	Akdeniz ve Kıbrıs
Setur Kaş Marina	Akdeniz ve Kıbrıs
Kemer Türkiz Marina	Akdeniz ve Kıbrıs

Tablo 4'te görüldüğü üzere araştırmaya konu olan toplamda 22 marina Mavi Bayrak ödülüne sahiptir. Bölgesel olarak değerlendirildiğinde, Marmara Bölgesi'nden yalnızca üç marina bu sertifikaya sahiptir. Ege Bölgesi'nden on üç marina Mavi Bayrak'lı iken Akdeniz ve Kıbrıs Bölgesi'nden altı marina Mavi Bayrak'lıdır. Oransal olarak değerlendirildiğinde, Marmara Bölgesi'nde marinaların %30'u, Ege Bölgesi'nde marinaların %42'si ve Akdeniz Bölgesi'nde marinaların %50'si Mavi Bayrak'lıdır. Görüldüğü üzere Mavi Bayraklı marina payına en fazla sahip olan bölge Akdeniz Bölgesi'dir. Son yıllarda Batı Akdeniz Bölgesi'nde artmış olan deniz kirliliği sorunu sebebiyle yatçıların Doğu Akdeniz'e olan ilgi ve eğilimini artırmıştır. Bu durum, Türkiye'deki marinacılık ve yat turizmi açısından önemli bir fırsat doğurmaktadır. Bu sebepten dolayı çevre kirliliğine verilen önem Akdeniz Bölgesi'nde ki marinalar tarafından daha fazladır. Dolayısıyla Mavi Bayrak'lı marina sayısı da diğer bölgelere oranla daha fazladır. Mersin Marina'nın internet sitesine girildiğinde öncelikle Mavi Bayrak'lı bir marina olduklarını belirten bir görselin açılması bu konuya ne kadar önem verdiklerini belirtmektedir. Bir diğer ilginç bulgu ise, altı adet marinanın Mavi Bayrak ödülüne sahip olmalarına rağmen internet sitelerinde buna dair herhangi bir bilgi veya görsel içerik bulundurmamalarıdır. Bu durumun sebebi de tartışmaya açıktır ancak hizmet

kalitesi altında çevre konseptine hem işletmeler hem de müşteriler tarafından yeterli önemin verilmediği düşünülmektedir. Aşağıda Mavi Bayrak'lı olup internet sitesinde ödüle dair bilgisi bulunmayan marinaların isimleri verilmiştir.

- Netsel Marmaris
- Setur Altinyunus
- Setur Kuşadası
- Setur Yalova
- Alanya Marina
- Kemer Türkiz Marina

IMCI-Mavi Yıldız sertifikasına ise Türkiye'de yalnızca Teos Marina ve Palmarina sahiptir. Bu iki marinanın, 5 Altın Çıpa ve Mavi Bayrak ödüllü olmalarının yanı sıra, 5 Mavi Yıldız ödülüne sahip olmaları üstün bir hizmet kalitesi sağladıklarının göstergesi olmaktadır. Teos Marina ve Palmarina'nın kalite derecelendirme sistemleri uyarınca uyduğu hizmet kalitesi kriterleri aşağıdaki gibidir.

#### TYHA-Altın Çıpa

- Liman ortamı
- Planlama, limanda uygulanmakta olan prosedürler ve liman politikaları
- Müşteri Hizmetleri
- Doğal Çevre
- Su üstü tesisleri ve altyapı özellikleri
- Kara tesisleri ve altyapı özellikleri

#### IMCI-Mavi Yıldız

- Dış tanıtım
- Güvenlik
- Sıhhi tesisat ve hijyen
- Hizmet faaliyetleri
- Yeme-içme ve dinlenme/eğlence olanakları

- Yönetim, doğal çevrenin korunması ve atık çıkarma/depolama alanı

### Mavi Bayrak

- Çevre Eğitimi ve Bilgilendirme
- Çevre Yönetimi
- Emniyet ve Hizmetler
- Su Kalitesi

Tüm bu kriterlere uygunluklarıyla Teos Marina ve Palmarina, marina işletmelerinde ki hizmet kalitesi boyutları açısından üstün hizmet verdiklerini kanıtlamaktadırlar. Marina işletmelerinde uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemlerine yönelik ödül ve sertifikaların internet sitelerinde belirtilmesi potansiyel müşterileri çekmek açısından da önem arz etmektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Günümüzde, yat turizmine ilginin artmasıyla birlikte marinacılık sektörü de gelişim göstermektedir. Marina işletmelerinin, hizmetlerini yüksek bir standartta sunabilmeleri, belirli bir değer yaratabilmeleri açısından önem teşkil etmektedir. Hizmet sektörü içinde yer alan marinalar, hizmetlerini, mevcut ve potansiyel müşterilerinin beklentileri doğrultusunda sunduğu ölçüde, yeterli doluluk oranına ulaşarak karlılığını sürdürülebilir.

Yatçıların, kaptanların ve mürettebatın marina işletmelerinde geçirdikleri sürelerin artmasıyla beraber marina işletmeleri bir yaşam alanı halini almış ve marinadan beklentileri artırmıştır. Bu değişim, yatçıların teknelerini uzun süre bağlayabilecekleri mekânlar aramaya ve seçimlerini sadece marinanın bulunduğu coğrafi konuma göre değil aynı zamanda hizmet çeşitliliği ve kalitesine göre de yapmalarına sebep olmuştur. Bu bağlamda marinalar, normal yaşama yerlerinden farklı olarak, güvenlik imkânları, evsel yaşama yönelik imkânları, alışveriş, eğlence, spor, sağlık ve turistik diğer imkânları



içeren, zamanında ve kaliteli hizmet sunabilen personeliyle, teknelerin belli ölçülerde bakımına ilişkin hizmetleri de verebilen tesisler halini almıştır.

Yatçıların ve yatçılıkla ilgili işletmelerin marina değerlendirmeleri ve tercihlerinde marinalarda verilen hizmetlerin çeşitliliği, düzeyi ve kalitesi büyük önem taşımaktadır. Hizmet sektöründe yer alan işletmelerin kaliteli hizmet vermesinin yanı sıra hizmet faaliyetlerini ve standartlarını müşterilere aktarabilmeleri de önemli bir noktadır. Bu açıdan sunulan hizmetler hakkında potansiyel müşterilere doğru ve kaliteli bilgi verilmesi müşterilerin tercihlerini önemli ölçüde etkilemektedir.

Marina müşterilerinin marinalardan beklentilerinin zamanla değişmesi, işletmelerin yapısını ve sundukları hizmetleri de değiştirmiştir. Bu noktada bilgi ve teknoloji kullanımlarının katkısı işletmelerin değişikliklerinde ilk sırada yer almaktadır. Marina işletmelerinin 5 Altın Çıpa ve Mavi Yıldız gibi ödüllere sahip olmaları, Mavi Bayrak uygulamaları gibi çevreci yaklaşımlar işletmelerin farklılıklarını ortaya koymaktadır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda kapsamlı bir literatür taraması yapılmış, marina işletmeleri ve marinalarda uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemleri yakından incelenmiştir. Elde edilen bilgiler ışığında Türkiye'deki marina işletmelerinin internet siteleri incelenerek uluslararası kullanımı en yüksek olan Altın Çıpa, Mavi Yıldız ve Mavi Bayrak kalite derecelendirme sistemlerinin mevcudiyeti ve önemi açısından ne derecede vurgulandığı ölçülmeye çalışılmıştır.

Analiz sonuçlarına göre, Türkiye'de ki marinaların birçoğu, özellikle belediye marinalarının hiçbiri, herhangi bir kalite derecelendirme sistemine tabi tutulmamaktadır. Bu durum, marina işletmelerinin hizmet amaçlarına göre değişim göstermektedir. Tatil destinasyonu marinaları ve geleneksel marinalarda kalite derecelendirme sistemleri daha yoğun olarak kullanılırken çekek yerlerinde kullanılmamaktadır. Altın Çıpa ödülüne sahip olan marinaların çoğunluğu Ege Bölgesi'nde bulunmaktadır. Bu durumun bölgedeki yoğun rekabet ortamından kaynaklandığı söylenebilir. Aynı şekilde Mavi Yıldız sertifikasına sahip Teos Marina ve Palmarina Ege Bölgesi'nde bulunan marinalardır. Bir

diğer yandan, Mavi Bayrak uygulamasının oransal olarak en çok kullanıldığı bölge Akdeniz Bölgesi'dir. Son yıllarda Batı Akdeniz Bölgesi'nde artmış olan deniz kirliliği sorunu sebebiyle yatçıların Doğu Akdeniz'e olan ilgi ve eğilimini artması sonucu bölgedeki marinalar çevreci yaklaşımlara daha çok önem göstermektedirler. Dolayısıyla, marina işletmelerinin potansiyel müşteri beklentileri doğrultusunda kalite derecelendirme sistemlerine verdikleri önemin değışkenlik gösterdiği söylenebilir.

Son yıllarda marinacılık sektörü içerisinde geleneksel marinaların sunduğu hizmet faaliyetlerine ek olarak sunulan sosyal aktivitelerin de önemi artmıştır. Marinaların çevresinde konumlandırılmış olan alışveriş merkezleri, restoranlar, sosyal aktivite alanları, spor alanları marinalardan hizmet alan iç ve dış müşteriler açısından son derece önemli alanlardır. Özellikle şehir merkezinden uzak bir bölgede bulunan marinalarda müşterilerin memnuniyet düzeylerini yükseltebilmek için gerçekleştirilen her türlü sosyal aktivite ve diğer organizasyonlar marinanın çekiciliği açısından önem taşımaktadır. Kalite derecelendirme sistemlerinden özellikle Altın Çıpa ve Mavi Yıldız programlarının tesislerin alt yapı ve hizmet özellikleri ile ilgili kriterleri, bu tür sosyal faaliyetleri de kapsamaktadır.

Yoğun rekabetin ortamı ve değışen trendler göz önünde bulundurulduğunda, marina işletmelerinin müşteri beklentilerini karşılamaı son derece zor iken uluslararası standartların varlığı, çevre ve kalite yönetim sistemleri müşteriler için giderek önem kazanmıştır. Özellikle marinaların çevre yönetimi açısından iyileştirilmeleri gerekliliği, uluslararası kalite standartlarına uyum sağlama, mevcut ve potansiyel müşterilere kalite derecelerini aktarma biçimlerinin iyileştirilmesi gerekliliği ortaya çıkan önemli sonuçlardandır.

Ege Denizi ve adaları tüm dünyada tanınan ve yat turizmi ile ilgili en bilinen yerlerdir. Türkiye'nin özellikle Güney Ege ve Akdeniz kıyılarında bulunan marinaların yatçıların ihtiyaçlarına cevap verebilecek durumda olmalarına rağmen Türkiye yat turizminden henüz hak ettiği payı alamamaktadır

Türkiye'deki marina işletmelerinin bölgesel durumu daha iyi değerlendirebilmeleri için sürdürülebilir gelişmeyi sağlayabilmesi adına iyi kalitede hizmet vermeye devam etmesi gerekmektedir. Müşteri odaklı bir yapılanma içerisinde, belirli bir hizmet standardının sağlandığı bir ortamda, bu standart hizmetleri nitelik ve nicelik bakımından sosyal etkinliklerle (yüzme, tenis, basketbol vb. spor faaliyetleri, tiyatro, açık hava konserleri gibi kültürel ve sanatsal aktiviteler) de zenginleştirilerek, desteklenerek, yatçıların aynı marinateda yatını daha uzun süre bağlamalarını sağlanmalıdır.

Gelecekte bu alanda yapılacak olan çalışmalarla marinalarda uygulanmakta olan kalite derecelendirme sistemlerinin ve genel olarak verilen hizmetlerin kullanıcılar tarafından detaylı şekilde değerlendirilmesi, araştırmacılar ve akademisyenler tarafından analiz edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

## KAYNAKLAR

Australian Ports and Marinas. (2018). *Home Page*.  
<http://www.australianportsandmarinas.com.au/index.html>, (11.01.2018)

Bezirgan, A.E. (2009). Marina yatırımlarına sektörel yaklaşım: Ege'de ve ülkemizdeki son durum. *1. Uluslararası İzmir Ulaşım Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, İzmir.

Deniz Ticaret Odası. (2016). *Deniz Sektörü Raporu*.

Deniz Ticaret Odası. (2017). *Türkiye'deki Marinalar*.  
<http://www.denizticaretodasi.org.tr/sayfalar/marinalar.aspx>, (20.12.2017)

Deniz Turizmi Yönetmeliği. (2009).

Dikeç, G. ve Töz, A.C. (2015). Marinalarda Sunulan Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Belirlenmesi. *2. Ulusal Liman Kongresi*.

IMCI. (2018). *Criteria of Blue Star Marina Quality Levels*.  
<http://www.bluestarmarina.org/en/certification>, (10.01.2018)

Işık, D.A. (2010). *Yat Turizminde Holistik Pazarlama ve Türkiye İçin Farklılaştırma Stratejileri*. (Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kara, M. ve Gürcü, M. (2010). Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma. Yozgat Belediyesi Örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2(2): 80.

Orams, M. (1999). *Marine Tourism: Development, Impacts and Management*. London: Routledge.

Sarı, F.Ö. (2011). *Marina İşletmelerinde Hizmet Yönetimi: Yatçıların Hizmet Kalitesi Algılamaları ile Marinadan Tatminleri, Tekrar Tercih ve Tavsiye Etme Eğilimleri Arasındaki İlişkinin Analitik İncelenmesi*. (Doktora Tezi). İzmir. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TÜRÇEV. (2014). *Marinalar İçin Mavi Bayrak Kriterleri ve Klavuz Notları*. [http://www.mavibayrak.org.tr/userfiles/file/Marina%20Kriterleri%20Kilavuz%20Notlar-2014\(1\).pdf](http://www.mavibayrak.org.tr/userfiles/file/Marina%20Kriterleri%20Kilavuz%20Notlar-2014(1).pdf). (08.01.2017)

TÜRÇEV. (2017). *Mavi Bayrak Türkiye*. [http://www.mavibayrak.org.tr/tr/icerikDetay.aspx?icerik\\_refno=10](http://www.mavibayrak.org.tr/tr/icerikDetay.aspx?icerik_refno=10), (08.01.2018)

TYHA. (2016). *Gold Anchor Info Pack. General Information and Application Form*. [http://www.tyha.co.uk/Downloads/TYHA\\_Gold\\_Anchor\\_Info\\_Pack\\_2016.pdf](http://www.tyha.co.uk/Downloads/TYHA_Gold_Anchor_Info_Pack_2016.pdf), (05.01.2018)